

**Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Sede San Carlos**

**Escuela de Computación**



**“Rediseño CIS-CRM Sport City”**

**Práctica de Especialidad  
“I Informe”**

**Estudiante:  
Alonso García Trujillo.**

**II Semestre del 2006**

# 1. Tabla de contenidos.

1.	Tabla de contenidos.....	2
2.	Indice de figuras.....	3
3.	Introducción.....	4
4.	Contexto del proyecto.....	5
	4.1. Quehacer de la empresa.....	5
	4.2. Organigrama de la empresa.....	7
	4.3. Antecedentes del proyecto.....	9
5.	Descripción del problema.....	10
	5.1. Visión.....	10
	5.1.1. Enunciado del problema.....	10
	5.1.2. Enunciado de la solución.....	11
	5.1.3. Descripción de los patrocinadores (StackeHolders).....	13
	5.1.4. Resumen de Necesidades y Expectativas.....	15
	5.1.5. Perspectivas, supuestos y dependencias del producto.....	16
	5.1.6. Requerimientos no funcionales.....	18
	5.1.7. Características generales.....	19
6.	Análisis de los riesgos.....	20
7.	Objetivos y Alcances del sistema.....	23
	7.1. Objetivo general.....	23
	7.2. Objetivos específicos.....	23
	7.3. Alcances.....	25

## **2. Índice de figuras.**

Figura 4. 1 Organigrama de la Empresa .....	7
---	---

### **3. Introducción.**

Este documento consiste en el primer informe de práctica de especialidad que se está llevando a cabo en la empresa CIS-Solutions, donde se realizará un rediseño de una aplicación Web para la empresa Sport City.

Con este software se espera dar un apoyo en las áreas de: mercadeo, ventas y CRM (Manejo de la Relación con el consumidor). Esta aplicación tendrá la finalidad de que dicha empresa mejore la relación con sus socios y prospectos (futuros socios).

La información presente en este documento tendrá el fin de ubicarnos en el contexto de la empresa y en el contexto del proyecto. A continuación un listado de los puntos más importantes que conforman el documento: Un contexto de la empresa, una descripción del problema, análisis de los riesgos, objetivos, alcances del proyecto y un cronograma.

## **4. Contexto del proyecto.**

### ***4.1. Quehacer de la empresa.***

La Empresa Rapp Collins que pertenece al Grupo Garnier se encuentra ubicada en barrio Tournón, del parqueo del centro Comercial el Pueblo, 75 mts Oeste, edificio Publicidad Garnier.

Rapp Collins brinda servicios en el área de mercadeo y ventas a una serie de consolidadas empresas. Para que esta labor se hiciera lo más automatizado posible, Rapp Collins esta apoyada por el departamento de computación que le proporciona herramientas y aplicaciones para un mejor desempeño. Dicho departamento con el tiempo fue creciendo hasta convertirse en una empresa independiente, con el nombre de Cis-Solutions.

Cis-Solutions como empresa que pertenece al Grupo Garnier, apoya a sus similares (Empresas que pertenecen al Grupo Garnier), como lo son Optima, OMD, BBDO, Rapp Collins Centroamérica, Rapp Collins México, entre otras brindando servicios informáticos.

Cis-Solutions por haber sido parte de Rapp Collins maneja relación con la mayoría de los clientes de esta empresa, desarrollando software en el área de CRM (Customer Relations Manager. Manejo de la relación con el cliente), en Loyalty (Programas de Lealtad), ERP y la nueva incursión en proyectos de Telefonía por Voz IP. Cis-Solutions ofrece una cobertura completa en soporte técnico, administración de proyectos, CRM, Loyalty Programs, la implementación de Call Center, y una serie técnicas y herramientas que permitan dar comercialización satisfactoria de los productos.

Cis-Solutions proporciona plataformas tecnológicas que permite manejar provechosamente la relación con el cliente. Esto lo logra con una serie de herramientas que permiten:

- a. Obtener información real del cliente y el manejo de promociones.
- b. Mejorar los niveles de lealtad de los clientes con el fin de incrementar las ventas.

Los clientes de la empresa Cis-Solutions están ligados a distintas área entre las se encuentran: Farmacia, Venta al por menor, Revendedores, Distribución, Seguro, Finanzas y Actividades Bancarias.

## 4.2. Organigrama de la empresa.

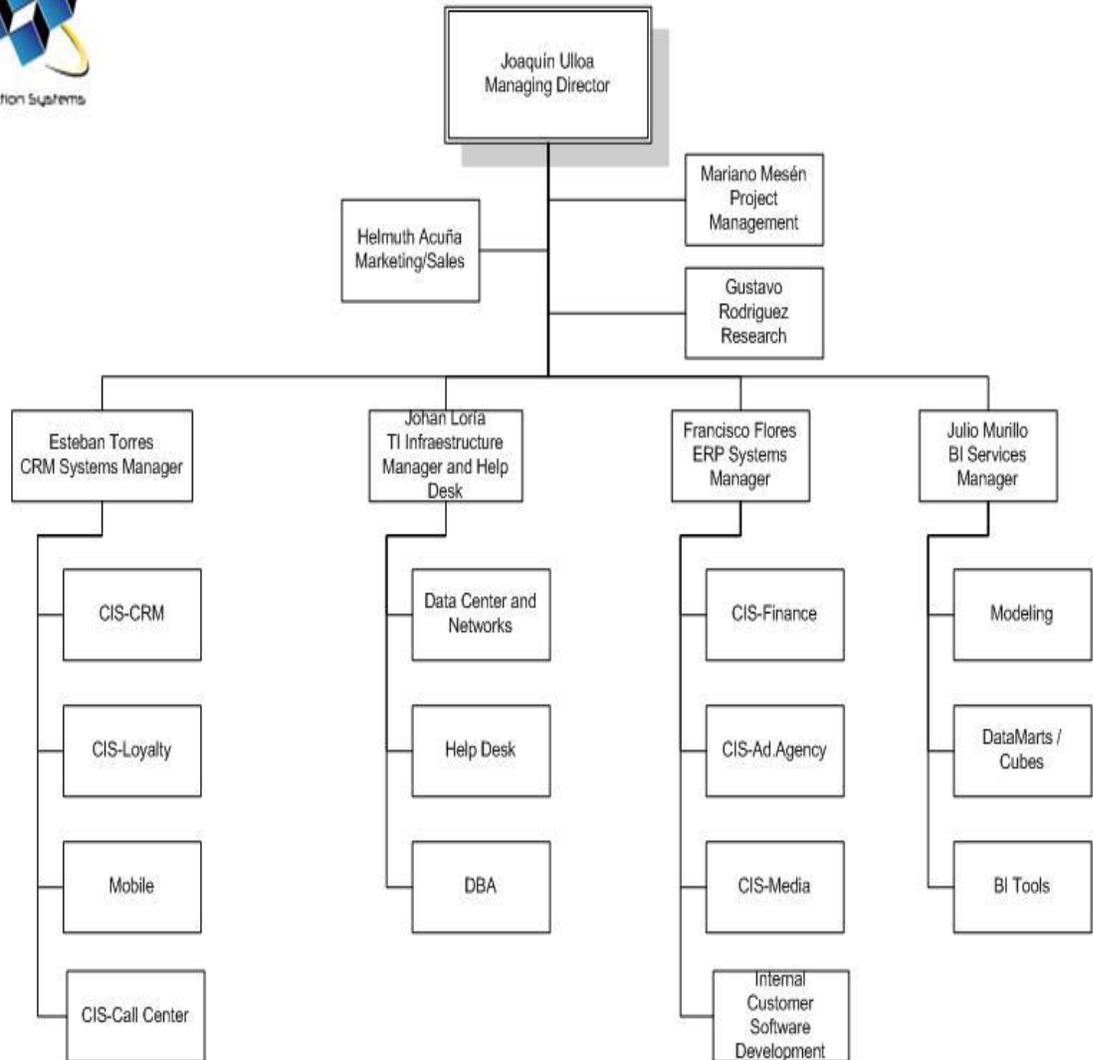


Figura 4. 1 Organigrama de la Empresa

En el módulo CIS-CRM, es donde se gestionan los proyectos CRM que manejan la relación con el consumidor. Es en esta unidad en donde se realizará la práctica de especialidad.

En CIS-CRM se busca centralizar contactos y las comunicaciones de toda la compañía con los clientes en una base de datos. CIS-CRM hace posible organizar en memoria el conocimiento obtenido de la interacción con el cliente desde que este comienza como un nuevo cliente hasta el punto de ser un cliente frecuente. Esto se logra con el manejo de información relevante, y que proporcionen la ayuda en áreas tales como:

Ventas y servicios al cliente.

- a. Manejo de oportunidades.
- b. Ajuste de la información socio-demográfica de acuerdo al negocio o la compañía.
- c. Definición de perfiles gustos y preferencias.
- d. Registro del histórico de interacciones para los clientes donde se maneje productos comprados, cantidad, promedio de gastos.
- e. Manejo de quejas, peticiones y recomendaciones.
- f. Manejo de pendientes a través de una agenda automática.

Módulos CIS-CRM:

- a. Módulo clientes y prospectos.
- b. Módulo Interacciones/Contactos y ventas.
- c. Módulo de Transacciones (Productos/ Compras/ Servicios usados).
- d. Módulo Agenda.
- e. Módulo de mercadeo.
- f. Parámetros módulo de seguridad.

### ***4.3. Antecedentes del proyecto.***

Sport City es una empresa ubicada en México la cual contrata los servicios de Rapp Collins México para realizar mejoras a las áreas de: Mercadeo y CRM. Todo este cambio que ha iniciado Sport City, es con el fin de mejorar internamente todos sus procesos de administración de la información de sus clientes conocido en su ámbito como socios y el manejo también de procesos que gestionen los toda la información de futuros socios o prospectos.

Actualmente la empresa posee diversas bases de datos, donde se maneja toda la información de una manera dispersa, tanto así, que hay bases de datos que manejan información de membresías de los socios, en otra se maneja las entradas y salidas de los socios, en otra se maneja los contactos que se han tenido con el cliente, entre otros. Esta y otra información que se maneja Sport City al encontrarse dispersa en distintas bases de datos, sin conexión alguna y el no contar con el software que concentre los datos adecuado evita que se tomen decisiones adecuadas, lo que no permite que la empresa brinde un buen servicio.

Es aquí donde entra funcionar una herramienta tecnológica que apoye el área de Ventas, Mercadeo y CRM, capaz de mover grandes cantidades de información de los socios de Sport City, brindando un rápido y fácil acceso a dicha información. Consecuentemente esto llevaría a que la empresa tome decisiones más acertadas que lejos de llevarlos a generar pérdidas generarían ganancias.

## **5. Descripción del problema.**

### **5.1. Visión.**

#### **5.1.1. Enunciado del problema.**

Sport City cuenta con una gran cantidad de información relacionada al manejo de socios, prospectos, el manejo de entrada salida de los socios de los distintos locales, el manejo de ventas, membresías, contactos, preferencias, quejas, comentarios del socio entre otros.

Pero actualmente Sport City tiene un problema grande y es que entre la información que maneja no existe una conexión o una forma de centralizar los datos, lo cual no le esta permitiendo a la empresa, tomar las desiciones más acertadas. Esto se da principalmente porque la manera de capturar los datos es mediante sistemas independientes los cuales no permiten que los datos tengan conexión alguna.

El no tener un acceso a la información adecuada de los socios no le permitirá a Sport City saber que desean, que comentan, de que se quejan. Por lo tanto los gustos de los socios no serán satisfacido y en el momento que un socio no este satisfecho optará por no comprar los servicios, generando perdidas económicas para la empresa. Otro problema que viene de la mano con el no tener la información adecuada, es que, el no tener las herramientas adecuadas o una herramienta adecuada conllevará a que se tengan que doblar esfuerzos en las áreas de: mercadeo y de ventas para conseguir la información ya que se haría manualmente, pero al costo de la insatisfacción de los empleados generando problemas a nivel interno.

### 5.1.2. Enunciado de la solución.

Con el fin de solucionar el problema de descentralización se busca crear un único sistema y una base de datos centralizada para dar un mejor servicio a los clientes y manejar un único y más rápido acceso a la información por parte de las áreas de Ventas, Mercadeo y CRM.

Este nuevo sistema a desarrollar contará con una serie de módulos que brindaran todos los servicios que se tienen actualmente pero de una forma centralizada.

Entre los módulos que conformaran el sistema encontramos los siguientes:

- a. **Módulo de Búsqueda:** Este módulo permitirá a cada vendedor, ver todos los socios o prospecto asociados a él.
- b. **Módulo de Prospectación:** Este módulo manejará toda la información y datos que el vendedor obtiene a la hora de interactuar con sus clientes o prospectos. También se encargará de cambiar el tipo del cliente y de manejar si se cierra la transacción o no.
- c. **Módulo de Cotizaciones:** En este módulo se manejará las cotizaciones para las membresías donde se incluirá el club, el tipo de pago y membresía.
- d. **Módulo de Interacción:** Permitirá el manejo de los contactos y cotizaciones del socio o prospecto además de las quejas y comentarios.

- e. **Módulo de Socio:** En este módulo se mostrará la información del socio.
  
- f. **Módulo Histórico de Visitas:** Este módulo permitirá que ver estadísticas y detalles de las visitas de los socios a Sport City.
  
- g. **Módulo Histórico de Pagos:** Mostrará al vendedor la información de los pagos de los socios.
  
- h. **Módulo Histórico de BioTest:** Donde se podrá observar la información de los distintos BioTest que se ha aplicado cada socio.
  
- i. **Módulo Histórico de Actividades:** En es módulo se mostrará la información de todas las actividades a las que ha asistido el socio.
  
- j. **Módulo agenda:** Módulo que permite que el vendedor recuerde los contactos pendientes, los del día, los atrasados y el resultado de los ya hechos.
  
- k. **Módulo Campañas:** Este módulo facilita la creación de segmentos de clientes según una o más características que se definan. Aprovechando esta funcionalidad se pueden programar envíos de correos para todos clientes pertenecientes a un segmento.
  
- l. **Módulo de Administración de Vendedores:** En este módulo se puede agregar, inactivar o modificar la información de un vendedor.

### 5.1.3. Descripción de los patrocinadores (StackeHolders).

Cliente Sport City:

Área	Nombre	Puesto
<b>Mercadotecnia</b>	Carolina Elizalde	Gerente de MKT
<b>Comercial/ Ventas</b>	Hilda Boix	Coordinador de Ventas SC Loreto
	Raúl Fierro	Gerente Corporativo de Ventas
	Octavio Corona	Gerente de Ventas Corporativas
	Marcel Kerriou	Gerente Corporativo de Acondicionamiento Físico
	Teresa Levya	Coordinador de Ventas SC Eureka
	Leticia Martínez	Gerente General Polanco
	José Manuel Pérez	Gerente General Interlomas
	Margarita Riveroll	Gerente Corporativo de Administración
	Norma Zurita	Gerente Corporativo de Clases en grupo
<b>Dirección</b>	Carlos Gómez	Director General
	Carlos Topete	Director Comercial
	Héctor Castro	Director Sistemas
	Paul Smith	Director Finanzas
<b>CRM</b>	Giselle García	Gerente CRM y Calidad
	Ivonne Méndez	Call Center TP
<b>Sistemas</b>	Jorge Estrada	Gerente de Soporte a Unidades
	Juan Manuel Bravo	Gerente de Telecomunicaciones
	Lino Díaz	Gerente de Proyectos y Aplicaciones
	Mariana Pérez	Líder de Proyecto
	Edmundo Martínez	Base de Datos
	Juan Carlos Anaya	Ventas Corporativas

Empresa Cis-solutions.

Área	Nombre	Puesto	Responsabilidades
CIS-CRM	Esteban Torres	Jefe de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Definir tareas o módulos a realizar.</li> <li>b. Diseño de arquitectura de aplicación</li> <li>c. Definición modelo BD</li> <li>d. Realizar control de calidad y pruebas generales del sistema</li> </ul>
CIS-CRM	Joseph Quirós	Team Leader	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Asignar tiempo de realización a las tareas</li> <li>b. Realizar control de calidad y pruebas a las entregas del practicante</li> </ul>
Practicante	Alonso García Trujillo	Programador	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Acatar todas las normas y estándares de programación establecidos por la empresa.</li> <li>b. Desarrollar los módulos asignados.</li> <li>c. Realizar control de calidad y pruebas a las entregas</li> </ul>

#### 5.1.4. Resumen de Necesidades y Expectativas.

Necesidad:	Unificar las base de datos existentes
Prioridad:	Muy alta
Problema que conlleva:	El tener muchas bases de datos para obtener información dificulta el tomar decisiones rápidas y acertadas.
Solución actual:	Actualmente existe un conjunto de base de datos sin conexión alguna.
Solución propuesta:	Unir todas las bases de datos existentes en una sola, de esta manera los datos estarán centralizados.

Necesidad:	Crear una aplicación que permita obtener una información acertada a partir de una única base de datos
Prioridad:	Muy alta
Problema que conlleva:	Tener muchos programas que gestiona la venta, la información del cliente, membresías, facturación entre otros hace que la labor de los vendedores sea más complicada.
Solución actual:	Actualmente existe una serie de aplicaciones distintas entre si. Cada una de esta se conecta a una base de datos distinta.
Solución propuesta:	Crear una única aplicación que permita conectarse a la base de datos centralizada.

Necesidad:	Crear una aplicación de alto desempeño
Prioridad:	Alta
Problema que conlleva:	Refrescar el sitio constantemente o por cada acción hecha por el usuario hará que el cada proceso realizado por el usuario sea más lento.
Solución actual:	Ninguna
Solución propuesta:	Implementación de AJAX

### **5.1.5. Perspectivas, supuestos y dependencias del producto.**

El CIS-CRM-SportCity como es llamado el software se desarrollará en ASP.NET (C#) y puede ser utilizado con los siguientes exploradores de Internet: Microsoft Internet Explorer 6+, Safari v1.3+, Opera. El sistema utiliza una base de datos en Microsoft SQL Server 2000 y se encuentra publicado en un servidor Microsoft Windows 2003 Web Edition.

Con el fin de que, con la aplicación Web se pueda gestionar una gran cantidad de información y a la vez brindar un acceso rápido a la misma, el servidor donde estará la aplicación deberá contar con las siguientes características:

- a. Sistema Operativo: Windows 2000 o Windows 2003.
- b. Procesador: Intel Xeon 3.0 Ghz. (Segundo procesador opcional)
- c. Controladora Raid: Recomendado Raid-1.
- d. Memoria: 3 GB.

Es necesario que las estaciones de donde se accederá la aplicación cuenten con las siguientes características:

- a. Sistema Operativo: Windows 2000, Windows XP, MAC OS 10.
- b. Procesador: Intel Pentium 4 o equivalente.
- c. Memoria: 256 MB de Memoria.

Ya se habló de las principales características que tendrán el servidor y las estaciones cliente, pero también es requerida una conexión de al menos 512kbps para que desde Sport City se pueda acceder al sistema que estará en los servidores de Rapp Collins.

Las características antes mencionadas son necesarias si desea que la aplicación este en la capacidad de brindar las siguientes características a los usuarios:

- a. La aplicación puede ser accedida vía Internet lo que le da al usuario la facilidad de entrar al sistema tanto dentro como fuera de la oficina si las políticas de seguridad lo permiten.
- b. Alta disponibilidad de la aplicación.
- c. La aplicación debe ser de fácil uso para los usuarios.
- d. El sistema permitirá el manejo de perfiles de seguridad con el fin poder administrar los permisos y accesos de los diferentes tipos de usuarios (Vendedores, administradores, supervisores, entrenadores, etc.)
- e. El sistema permitirá una cantidad ilimitada de usuarios.
- f. Los tiempos de respuestas de los procesos que el sistema administra serán cortos.

### **5.1.6. Requerimientos no funcionales.**

- a. Seguridad de acceso: El Sistema contará con el manejo de perfiles y a su vez cada perfil tendrá designado que operaciones puede realizar o que operaciones no podrá realizar.
- b. Estabilidad: El nivel de fallos del Sistema debe ser nula.
- c. Modularidad: Deberá permitir cambios de una manera fácil y rápida.
- d. Manejabilidad: El sistema brindará a los usuarios una navegación fácil y agradable.

### **5.1.7. Características generales.**

- a. Acceso al sistema vía Web.
- b. Almacenamiento de la información a través de una base de datos única.
- c. Manejo de perfiles de seguridad con sus permisos y accesos.
- d. Gestión de gran cantidad de información y datos.
- e. Disminución de la cantidad refrescamiento a las pantallas del sistema.

## 6. Análisis de los riesgos.

Nombre	Requisitos Imprevistos
Descripción	La aparición de nuevos requisitos propuestos por el cliente del Sistema.
Categoría	Riesgo Técnico – Especificación y Diseño.
Posible Causa	Que el cliente propongan nuevos requisitos.
Impacto	3 Semanas
Probabilidad de Ocurrencia	10%
Exposición	0.3 Semanas
Estrategia de Evasión	Trabajar de la mano con el cliente.
Estrategia de Mitigación	Proponer requisitos no tomados en cuenta por los clientes.
Estrategia de Contingencia	Analizar junto con los jefes de proyecto, la necesidad de cubrir esos requisitos. En caso de ser necesario se trabajará en ello.

Nombre	Conocimiento de todas las funcionalidades y características del Lenguaje de Programación y del Manejador de Base de Datos
Descripción	El no conocer todas las ventajas y funcionalidades del entorno de programación (Lenguaje de Programación y Manejador de Base de Datos) con el que se desarrollará el proyecto puede conllevar atrasos en el proyecto.
Categoría	Riesgo Técnico - Tecnología.
Posible Causa	Cuando se utilizó el entorno de desarrollo no se llegaron a conocer todas las funcionalidades y características de este.
Impacto	1 Semana
Probabilidad de Ocurrencia	30%
Exposición	0.3 Semanas
Estrategia de Evasión	Utilizar un entorno de programación conocido conocido.
Estrategia de Mitigación	Capacitar al personal para el mayor aprovechamiento de la herramienta.
Estrategia de Contingencia	El personal encargado del desarrollo del proyecto, debe consultar constantemente a los compañeros de trabajo que han utilizado la herramienta, sobre las funcionalidades y características de esta.

Nombre	Poco Conocimiento en Controles Web Externos al Entorno de Programación.
Descripción	Existen una serie de controles, los cuales se utilizarán en el desarrollo de la aplicación
Categoría	Riesgo Técnico – Tecnología.
Posible Causa	Con anterioridad no se habían utilizado lo controles Web externos al entorno de desarrollo.
Impacto	1 Semana
Probabilidad de Ocurrencia	95%
Exposición	0.95 Semanas
Estrategia de Evasión	Utilizar los controles del entorno de programación.
Estrategia de Mitigación	Capacitaciones en el uso de de los controles externos.
Estrategia de Contingencia	El personal encargado del desarrollo del proyecto, debe consultar constantemente a los compañeros de trabajo que han utilizado los controles, sobre las funcionalidades y características de los mismos.

Nombre	Metodología de desarrollo de la empresa
Descripción	Para el desarrollo de software existen muchas metodologías.
Categoría	Riesgo Técnico - Metodología
Posible Causa	Todas las empresas tienen su propia metodología de desarrollo de proyectos software.
Impacto	½ Semanas
Probabilidad de Ocurrencia	80%
Exposición	0.4 Semanas
Estrategia de Evasión	Capacitaciones al personal en la metodología que se utiliza para el desarrollo del software.
Estrategia de Mitigación	Capacitaciones al personal en la metodología que se utiliza para el desarrollo del software.
Estrategia de Contingencia	Preguntar a los compañeros de trabajo con más experiencia cualquier duda que se tenga sobre la metodología de desarrollo que se use en la empresa

Nombre	Asignación exclusiva del personal al proyecto
Descripción	No contar con el suficiente personal conlleva a que el personal lleve en paralelo una serie de proyectos lo que no permitiría el adecuado desarrollo de cada uno.
Categoría	Riesgos del Proyecto - Recurso Humano
Posible Causa	- No contar con suficiente personal. - Una creciente demanda en proyectos Software.
Impacto	3 Semanas
Probabilidad de Ocurrencia	40%
Exposición	1.2 Semanas
Estrategia de Evasión	Establecer la cantidad de proyectos que se puede desarrollar con el personal actual, tratando de evitar firmar contratos para nuevos proyectos
Estrategia de Mitigación	Contratación del personal en la medida que va aumentando la cantidad de proyectos.
Estrategia de Contingencia	Contratación del personal en la medida que va aumentando la cantidad de proyectos.

## **7. Objetivos y Alcances del sistema.**

### ***7.1. Objetivo general.***

El objetivo principal del proyecto es la implementación de una versión ajustada del CIS-CRM que permita consultar dinámicamente la información centralizada de acuerdo las necesidades específicas de Sport City en las áreas de Pre-Venta, Ventas, Mercadeo y CRM.

### ***7.2. Objetivos específicos.***

- a. Definir y mejorar la base de datos de CRM que le permita a Sport City realizar segmentación y análisis de los comportamientos de sus clientes.
- b. Crear un módulo de captura de datos de prospectos que permita ingresar información de contactos básica y un pequeño cuestionario a llenar una vez si el prospecto esta dispuesto o disponible a hacerlo.
- c. Programar un módulo que permita a cada vendedor manejar su propia cartera de prospectos. Este módulo deberá permitir registrar los seguimientos que se le brinda a cada prospecto y agendar citas o recordatorios de llamadas.
- d. Centralizar las diferentes fuentes de información existentes en Sport City en una base de datos con facilidades de consulta y visualización de la misma a través de un solo sistema de información (CIS CRM).
- e. Identificar áreas de oportunidad dentro de los procesos, que nos permitan dar soluciones factibles, así como generar reportes que sean confiables, útiles y de fácil acceso.

- f. Realizar análisis de datos que permitan conocer mejor los socios que existen en la base de datos y sus comportamientos con el fin de poder desarrollar acciones de marketing dirigidas.

### **7.3. Alcances.**

El alcance del trabajo del análisis de procesos realizado en Sport City por parte de Rapp Collins comprendió el periodo que va del 23 al 26 de Mayo de 2006, y cubrió las siguientes áreas.

- a. Mercadotecnia
  - Proceso de Prospectos
  - Tipos de Clientes
  
- b. Comercial /Ventas
  - Aforos
  - Categorización de Clientes
  - Conocimiento de Instalaciones
  - Proceso y Tipos de Cotización
  - Proceso de Ventas
  - Proceso de Inscripción
  - Proceso de Seguimiento de Quejas
  - Proceso de Biotest
  - Proceso de Citas para Biotest
  - Servicios
  - Inscripción por Referidos
  - Proceso de Ventas Corporativas
  
- c. CRM
  - Proceso de Postventa
  - Procesos y Herramientas de Call Center
  - Tipos de Campañas
  
- d. Sistemas
  - Base de Datos
  - Infraestructura Tecnológica.